청구 및 회수 정책

## 1. 정책:

- NorthShore University HealthSystem(NorthShore)의 기본 목적은 NorthShore가 서비스를 제공하는 지역사회에 거주하는 개인과 가족의 필요에 효과적이고 효율적으로 충족시키는 양질의 건강 관리와 건강 관련 서비스를 제공하는 것입니다. 이 정책의 목적을 위해 NorthShore는 다음 비영리 병원을 포함합니다. Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital, Skokie Hospital, 및 Swedish Hospital. Swedish Hospital 에 정책 차이가 적용되는 경우, 해당 사항은 별도로 식별됩니다.
- 이 정책에서는 NorthShore 환자들에게 제공된 서비스에 대해 자기 부담의 병원 및 의사 진료 비용 잔액을 회수하기 위해 취할 수 있는 조치를 설명합니다. 또한 이 정책은 이러한 회수 활동과 관련된 과정 및 시간 프레임, 미납 시 NorthShore에서 취할 수 있는 조치 및 환자에게 재정 지원 수급 자격이 있는지 여부를 결정하기 위해 NorthShore에서 취해야 하는 합리적 노력을 설명합니다.
- 이 정책은 NorthShore가 제공한 서비스에 대한 지불해야 할 금액에 관해 환자와 의사소통하는 방법을 정의합니다.
- 또한 NorthShore에서 대손에 대한 환자 계정을 상각할 수 있는 상황과 환자 계정 상각을 통제하고 모니터링하는 과정을 정의합니다.
- NorthShore은 국세법(Internal Revenue Code) 제501(r)절에 요약된 바와 같이 특별징수조치(Extraordinary Collection Actions)에 관여하지 않습니다.
- 여기 명시된 정책 및 절차는 일리노이 주 규정 및 국세법 제501(r)절과 관련 지침을 준수하기 위한 것입니다.
- NorthShore가 재정 지원 수급 자격을 결정하기 위해 합리적인 노력을 기울였는지를 판단하는 최종 권한은 NorthShore의 단일 청구 사무실(Single Billing Office) 및 Swedish Hospital 의 재정 서비스 센터(Finantial Services Center)에 있습니다.

## 2. 범위:

이 정책은 NorthShore 환자들에게 제공된 서비스에 대해 자기 부담의 병원 및 의사 진료 비용 잔액에 적용됩니다.

## 3. 정의:

<u>신청서</u> - 환자가 작성하게 되는 재정 지원 신청서를 의미합니다.

<u>신청 기간</u> - 신청 기간 동안, NorthShore는 재정 지원 신청을 받고 처리합니다. 신청 기간은 개인에게 치료를 제공한 날짜에 시작하여 치료에 대한 첫 번째 청구서 날짜 후 240일째에 종료됩니다.

대손 상각 - 환자 계정은 회수 불가능한 것으로 간주되는 금액에 대해 대손으로 전환되지만 환자는 미결제 금액을 지불할 수 있는 능력을 가지고 있습니다. 이러한 결정은 수립된 회수 기준을 이용하여 기반으로 하고 계정이 청구되고 적절한 회수 후속 노력이 취해진 이후에만 이루어집니다.

계약 조정 - 규정 또는 계약상의 합의에 따라 제3자 지급인의 예상되는 실제 상환금과 설정된 비율의 환자 총 비용사이의 차이를 반영하기 위해 환자 계정에 게시된 조정.

특별 징수 조치(ECA) - 법적 또는 사법처리를 필요로 하는 징수 조치로 부채를 다른 당사자에게 판매하거나 신용 기관이나 신용 조사 기관에 불리한 정보를 보고하는 등 기타 활동을 포함할 수도 있습니다. NorthShore는 ECA에 관여하지도 징수 회사가 ECA에 관여하는 것을 허용하지도 않습니다.

재정 지원 - 재정 지원이란 NorthShore의 재정 지원 정책(FAP)에서 정의한 대로 특정 재정 및 기타 자격 기준을 충족하는 환자에게 병원 환경에서 NorthShore가 제공한 의료상 필요한 또는 응급 건강관리 서비스에 대한 비용을 지불하는 데 필요한 재원을 확보하는 데 도움을 주기 위해 NorthShore에서 제공하는 지원을 의미합니다. 자격이 있는 환자는 보험에 들지 않은 환자, 저소득 환자 및 부분 보험은 있지만 나머지 의료비의 일부 또는 전부를 지불할 수 없는 환자를 포함할 수 있습니다.

일반 언어 개요 - NorthShore의 FAP 일반 언어 개요에는 다음을 포함합니다. 1) 자격 요건 및 제공되는 지원에 대한 간단한 설명, 2) 재정 지원 신청서를 얻을 수 있는 웹 사이트 및 실제 장소 목록, 3) FAP에 대한 무료 종이 사본을 얻을 수 있는 방법에 대한 지침, 4) 신청 과정에 도움이 필요한 경우 연락처 정보, 5) FAP 및 관련 문서의 언어 번역본 이용 가능성 및 재정 지원 수급 자격이 되는 것으로 결정된 환자는 응급 또는 의료상 필요한 서비스에 대해 일반적으로 청구되는 금액 이내로 청구될 것임을 확인하는 진술서.

합리적 노력 - NorthShore는 FAP 일반 언어 개요를 제공함으로써 NorthShore의 FAP에 대해 환자에게 통지를 제공하고자 합리적인 노력을 할 것입니다. 또한, NorthShore는 환자에게 NorthShore의 FAP에 대해 알리기 위해 다음 단계를 취합니다.

1) 불완전한 신청서 - 환자 및/또는 환자의 가족원이 불완전한 재정 지원 신청서를 제출한 경우, NorthShore는 서면 통지를 제공하여 추가 정보나 문서가 필요함을 설명합니다.

2) 완료된 신청서 - 환자 및/또는 환자 가족원이 완료된 재정 지원 신청서를 제출한 경우, NorthShore는 환자가 적시에 재정 지원 수급 자격이 있는지 여부에 대한 결정을 문서화하고 그 결정(해당되는 경우 환자가 자격이 되는 지원 포함) 및 이러한 결정 이유를 서면으로 환자에게 알리는 서면 통지를 제공합니다. 이 통지에는 재정 지원 금액 비율(승인된 신청의 경우) 또는 거부 사유 및 해당되는 경우, 환자 및/또는 가족의 예상 지불액도 포함됩니다. 환자 및/또는 가족은 완료된 신청서 평가 기간 동안 계속 청구서를 받게 됩니다.

3) 환자 청구서 - NorthShore는 환자의 계정 및 지불액을 설명하는 일련의 청구서를 보냅니다. 환자 청구서는 환자가 이용 가능한 건강 보험 보장을 NorthShore에 알려야할 책임이 있다는 요청서를 포함하며, NorthShore의 FAP 통지서, 재정 지원 요청을 위한 전화번호 및 재정 지원 문서를 얻을 수 있는 웹 사이트 주소를 포함합니다.

4) NorthShore 웹 사이트 - NorthShore의 웹 사이트는 재정 지원 신청 과정에 대한 설명과 함께 재정 지원이 이용 가능한지에 대한 안내문을 눈에 잘 띄는 장소에 게시합니다. NorthShore는 FAP 하에 보장되는 의료제공자와 보장되지 않는 의료제공자의 목록, 일반 언어 개요, 재정 지원 신청서, 청구 및 회수 정책과 함께 FAP를 www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance, 또는 http://www.swedishcovenant.org/for-patients-and-

visitors/pay-your-bill/hospital-financial-assistance-policy에 게시합니다. NorthShore는 응급 부서 및 접수 창구 또는 우편 및 전화 (847) 570-5000번이나 (773) 989-3841(Swedish Hospital)번으로 요청하시면 이들 문서의 무료 종이 사본을 제공합니다.

## 4. 절차:

A. *환자와의 의사 소통*: 수익 주기 중에 가능한 빨리, 환자는 미결제 금액 및 NorthShore의 지급 예상에 관하여 서면 또는 구두 안내를 받습니다. 환자와의 모든 소통에는 재정 지원 이용 가능성에 관한 통지, 추가 정보를 위한 연락처 전화번호, 재정 지원 문서 사본을 얻을 수 있는 웹 사이트 주소가 포함됩니다. NorthShore는 모든 환자에게 FAP의 일반 언어 개요 사본을 제공합니다.

B. *재정 지원*: 이용 가능한 타사 재원으로 상환금을 확보하여 환자를 지원하는 것이 NorthShore의 방법입니다. 재정 상담은 NorthShore의 FAP에 따른 자격 여부를 결정하는 것 뿐 아니라 환자에게 이용 가능할 수 있는 연방 또는 주 의료보험 프로그램의 가용성을 확인하는 데 도움을 제공합니다. 비용 회수 활동은 이러한 결정의 결과를 기다리는 동안 보류되지만 환자 청구서는 계속 송부됩니다. NorthShore를 통한 재정 지원에 대해 할인 금액을 계산하는 데 사용되는 기준, NorthShore에서 서비스를 제공하는 지역사회 내에서 FAP를 널리 홍보하기 위해 취하는 방법, 재정 지원 자격 결정을 위해 NorthShore에서 사용하는 절차 및 신청 절차는 **재정 지원 정책(Financial Assistance Policy)**에 자세하게 설명되어 있습니다.

C. *결제 계획*: NorthShore는 청구서를 지급하는 데 어려움이 예상되는 환자에게 무이자의 확장된 결제 계획을 제공합니다.

D. *미지급 시 회수 활동*: 미지급 시 계정 잔액, 제3자 지급인 상환 책임, 환자의 정부 자금 또는 재정 지원 자격, 환자 협조, 지급 또는 대손 이력 및/또는 환자를 찾을 수 없는 경우를 기반으로 다양한 회수 활동이 사용됩니다. 회수 활동에는 제3자 지급인 거부에 대한 항소, 제3자 지급인과의 후속 통신, 청구서, 편지 및 환자에게 재정 지원을 제공 및/또는 지급 요청을 하는 전화 통화 및 계정이 체납되어 환자의 체납 금액을 환자에게 알린 첫 번째 청구서 날짜로부터 120일 전에 채무 징수 대행업체 배치 대상이 되는 환자 또는 보증인에 대한 최종 통지가 포함될 수 있습니다. 계정 체납에 책임이 있는 제3자에 대해 NorthShore는 법적 조치를 시작할 수도 있습니다.

E. *대손*: 이용 가능한 제3의 지급인 그리고 환자/보증인에게 계정이 마지막으로 청구되고, 확립된 청구 및 후속 연락이 이루어지고, 재정 지원의 이용 가능성을 환자에게 알리기 위해 합리적 노력이 이루어졌으며, 지급 기한이 만기되고, 계정이 회수 불가능한 것으로 결정된 후에만 대손 상각이 될 수 있습니다. 회수 불능으로 확인된 계정은 NorthShore의 단일 청구 사무실(Single Billing Office) 및 Swedish Hospital 재정 서비스 센터에 정기적으로 제출되고 시기 적절하게 제3자 채무 징수 대행업체에 의뢰를 신속히 처리하기 위해 상각으로 승인됩니다.

F. *외부 회수 조치*: 회수를 위해 외부 회사에 적절한 의뢰를 포함하여, 완전한 청구 및 회수 노력이 취해진 후에만 그리고 적절한 해당 계정에 한해 대손으로 상각되도록 하기 위해, 환자 재정 서비스 팀은 대손 상각 승인을 검토합니다. 확립된 회수 기준 및 승인된 상각 권한 제한을 이용하여 NorthShore의 단일 청구 사무실(Single Billing Office)및 Swedish Hospital 재정 서비스 센터는 상각을 승인하거나 적절한 조치를 권고할 수 있습니다. (계정은 또한 자동으로 환자 계정 시스템을 통해 확립된 지급인, 잔액 및 지급 활동 매개변수를 기준으로 회수를 위해 외부 회사로 이동됩니다.)

G. *이행*: 이 정책을 이행하고 현장 특정 부서의 운영 절차를 개발하는 것은 NorthShore의 단일 청구 사무실(Single Billing Office) 및 Swedish Hospital 재정 서비스 센터의 책임입니다.

## 5. 첨부 문서:

없음

## 6. 분포:

행정 지침 매뉴얼

## 7. 정책 책임:

수석 부사장, 비즈니스 서비스

## 8. 참고문헌:

| 내부 | 외부 |
|---|---|
| 행정 지침 매뉴얼: 재정 지원 정책 | 국세법 제501(r)절 |

## 9. 개정:

본 기관은 합리적인 통지와 함께 또는 통지 없이 법의 제약 조건 내에서 정책의 약관을 일방적으로 개정, 수정, 검토 또는 변경할 수 있는 권리를 가집니다.

## 10. 승인:

| Brian M. Washa | Sr. Vice President, Business Services | 11/23/2020 |
|---|---|---|
| 서명 | 직위 | 날짜 |

## 11. 날짜:

개시일: 9/16 검토일: 9/20 효력일: 11/20 다음 검토일: 9/23